

Stage pratique de 5 jour(s)

Réf : ITX

Participants

Directeurs informatiques, responsable de production/qualité, managers, architectes, consultants, auditeurs, gestionnaires de processus ou tout professionnel IT impliqué dans la gestion des services.

Pré-requis

Être certifié Expert ITIL®v3/2011 ou disposer de 17 crédits v3 minimum (ITIL® Credit System).

Prix 2020 : 3390€ HT

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

14 déc. 2020, 22 fév. 2021
17 mai 2021, 26 juil. 2021

PARIS

14 déc. 2020, 22 fév. 2021
17 mai 2021, 26 juil. 2021

Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas

ITIL® 4, Managing Professional Transition, certification

Ce cours fournit une équivalence aux personnes certifiées Expert ITIL®v3/2011. Il permet de comprendre les nouveaux concepts et définitions d'ITIL®4, les principales différences entre la version précédente d'ITIL® et la V4 et les nouveaux concepts et définitions de chacun des 4 modules ITIL® 4 specialist/strategist.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Appréhender les concepts clés d'ITIL®4

Comprendre l'intérêt d'utiliser la chaîne de valeur pour créer, fournir et soutenir des services

Identifier les outils nécessaires pour accroître la satisfaction des parties prenantes

Identifier les compétences nécessaires pour créer une organisation informatique apprenante

Préparer et passer l'examen ITIL®4 MP Transition

1) Les concepts ITIL® 4

2) Créer, livrer et supporter (CDS – Create, Deliver and Support)

3) Générer de la valeur pour les parties prenantes (DSV - Drive Stakeholder Value)

4) High velocity IT (HVIT)

5) Diriger, planifier et améliorer (DPI – Direct, Plan and Improve)

6) Préparation et passage de l'examen de certification

Méthodes pédagogiques

Exposé théorique et participatif : présentation théorique, discussion autour des cas organisationnels des participants et vérification de la compréhension à mesure de l'avancement par des exercices.

Certification

Animation en français. Support et examen en anglais. QCM comportant 40 questions, en 90 minutes (+ 15 minutes pour les non anglophones). Un score minimum de 70% est requis pour réussir l'examen.

1) Les concepts ITIL® 4

- Concepts de la gestion des services.
- Les principes directeurs.
- Les 4 dimensions de la gestion des services.
- Le système de valeur des services (SVS).
- La chaîne de valeur des services (SVC).

2) Créer, livrer et supporter (CDS – Create, Deliver and Support)

- Concepts organisationnels liés à la construction de chaîne de valeur.
- Collaboration, différences de culture, communication positive.
- Gérer les ressources impliquées dans le système de valeur des services : mesure et rapport, amélioration continue.
- Définir la chaîne de valeur pour un nouveau service.
- Définir la chaîne de valeur pour le support aux utilisateurs.

3) Générer de la valeur pour les parties prenantes (DSV - Drive Stakeholder Value)

- Le concept de "Customer Journey".
- Explorer les opportunités.
- Développer une relation de confiance avec les clients dans le cadre des engagements.
- Créer une offre : lean thinking, développement agile de produit, expérience utilisateur.
- Impliquer les utilisateurs.
- Co-création de valeur.
- Mesurer la valeur produite.

4) High velocity IT (HVIT)

- Concept d'organisation digitale.
- Transformation digitale et IT.
- Produits et technologies digitaux.
- High velocity dans les 4 dimensions de la gestion des services.
- High velocity dans le système de valeur des services (SVS).
- Le cycle de vie d'un produit digital.
- Les comportements.
- Éthique et culture.

5) Diriger, planifier et améliorer (DPI – Direct, Plan and Improve)

- Définir les objectifs et les décliner dans l'organisation.
- Collecter les exigences.

réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

- Définir les règles et les procédures.
- Prendre les décisions au bon niveau.
- Gestion des risques.
- Impact de la gouvernance.
- Accompagner le changement organisationnel.

6) Préparation et passage de l'examen de certification

- Préparation à l'examen ITIL®4 MP Transition.

Examen

Passage de l'examen ITIL®4 MP Transition. Le passage de l'examen s'effectue en fin de journée, en ligne.